

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Industri hotel adalah berkait rapat dengan industri pelancongan dan perdagangan dalam negeri atau antarabangsa sesebuah negara kerana fungsi utamanya ialah untuk membekalkan tempat kediaman yang bersifat sementara kepada pengunjung-pengunjung tersebut. Disebabkan dasar negara kita yang menggalakkan pembangunan industri pelancongan dan pelaburan daripada pelabur-pelabur asing, maka industri hotel juga telah menjadi semakin penting.

Untuk bersaing dengan hotel-hotel yang lain, sesebuah hotel perlu memastikan perkhidmatan mereka adalah terbaik supaya pengunjung-pengunjung hotel mereka akan berasa bahawa kedatangan mereka adalah disambut dengan baik dan berasa selesa tinggal di hotelnya, hanya dengan ini reputasi hotel akan meningkat dan menarik pengunjung-pengunjung lain. Jadi, pihak pengurusan hotel memainkan peranan yang penting dalam menjayakan operasi sesebuah hotel dengan memuaskan pelanggan-pelanggannya.

Menurut Powers (1988), peranan pengurusan dalam industri hospitaliti ialah memastikan setiap pelanggan adalah disambut dengan baik, memastikan semua keinginan atau keperluan pelanggan adalah dipenuhi dan memastikan operasi hotelnya akan berterusan dalam membekalkan perkhidmatan dan mendapat keuntungan daripadanya. Daripada itu, didapati keuntungan daripada perkhidmatan adalah sangat penting kerana ia akan memastikan perusahaan hotel itu dapat terus beroperasi.

Demi mengoperasikan sesebuah hotel dengan berkesan, organisasinya adalah bergantung kepada kualiti pekerja, objektif dan strukturnya serta sumber-sumber yang ada (Mullins, 1995). Sumber-sumber tersebut boleh dibahagikan kepada dua, iaitu sumber bukan manusia dan sumber manusia. Sumber bukan manusia adalah merujuk kepada aset fizikal, bahan mentah dan perkakasan atau semuanya boleh disebut sebagai fasiliti-fasiliti hotel, manakala sumber manusia pula ialah kebolehan dan pengaruh ahli organisasi dan pengurusan hotel.

Oleh itu, sumber bukan manusia dalam sesebuah hotel juga perlu diuruskan dengan berkesan untuk memaximumkan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan (Okoroh at al., 2002). Kualiti sumber bukan manusia atau sumber aspek fizikal adalah penting kerana ia boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh hotel kepada pelanggannya. Dalam keadaan di mana fizikal sesebuah hotel adalah tidak memuaskan, tidak kira betapa mesranya pekerja-pekerja dalam hotel, pelanggan hotel masih akan menganggap bahawa kualiti perkhidmatan hotel adalah rendah.

Dengan itu, didapati interaksi yang berlaku dalam sesebuah hotel bukan sahaja dihadkan pada peringkat manusia dengan manusia (perkhidmatan pekerja hotel kepada pelanggannya, hubungan pihak atasan dengan bawahan) sahaja, malah juga berlaku di antara manusia dengan aset fizikal hotel (penggunaan fasiliti hotel oleh pelanggan, penyelenggaraan aspek fizikal hotel). Pengurusan hotel harus memastikan hubungankait diantara manusia, aspek fizikal bangunan hotel dan proses

kerja adalah diuruskan dengan baik supaya kualiti perkhidmatan dan keperluan pelanggan dapat dicapai dan dipenuhi.

1.2 Pernyataan Isu

Di negara kita, disebabkan oleh galakan kerajaan melalui dasar pelancongan negara, industri pelancongan telah berkembang pesat dan ini juga menjanakan sumber pendapatan kepada negara. Industri pelancongan yang semakin berkembang ini pada masa yang sama juga telah menyumbang kepada perkembangan industri hotel di kawasannya. Ini kerana pengunjung-pengunjung yang melawat ke kawasan pelancongan tetap akan menginap di hotel-hotel yang membekalkan tempat tinggal dan perlindungan.

Dengan itu, industri hotel juga menjadi semakin penting kerana perkhidmatan yang diberikan akan mempengaruhi perasaan dan pengalaman seseorang pengunjung yang mengunjungi sesuatu tempat. Pengalaman baik pengunjung yang disembarkan di negaranya sendiri akan terus membawa lebih ramai lagi pengunjung datang kembali. Jadi, kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh hotel-hotel adalah penting.

Negeri Sarawak turut menyambut dasar pelancongan negara dengan menguatkan industri pelancongannya lagi. Berdasarkan statistik pelawat ke Sarawak dari tahun 1993 hingga 2003, bilangan pelawat ke negeri Sarawak telah bertambah dengan pesat daripada jumlah 1,880,405 orang ke 3,283,119 orang (Sumber: Lembaga Pelancongan Sarawak 2004). Penambahan ini telah banyak merangsang industri hotel di Sarawak.

Walaupun bagaimanapun, terdapat satu bandar di Sarawak yang dinamakan bandar Sibu tidak mendapat sambutan yang baik daripada pelancong-pelancong kerana tidak mempunyai kawasan pelancongan yang menarik seperti bandar lain contohnya Kuching dan Miri. Sibu hanya menerima 101,379 orang pelawat pada tahun 2003, iaitu hanya 3% daripada jumlah pelawat yang melawat ke Sarawak.

Walaupun pelawat ke Sibu adalah tidak ramai, tetapi hotel-hotel yang ada di Sibu dijangka adalah melebihi 40 buah, di antara hotel-hotel yang terbaik adalah seperti Kingwood Hotel (4 bintang), Premier Hotel (3 bintang), Tanahmas Hotel (3 bintang) dan Paramount Hotel (2 bintang). Semua hotel-hotel ini adalah merupakan hotel besar yang membekalkan jumlah bilik diantara 95 buah hingga 189 buah bilik.

Fenomena ini berlaku kerana bandar Sibu mempunyai peluang perniagaan yang lain untuk hotel-hotel di Sibu, terutamanya bagi hotel-hotel Besar. Hotel-hotel besar di Sibu selain menyewakan bilik mereka, mereka juga membekalkan fasiliti mereka untuk mengadakan jamuan, komferens, mesyuarat dan lain-lain aktiviti-aktiviti yang diadakan oleh syarikat-syarikat atau pertubuhan-pertubuhan di Sibu. Selain itu, budaya tempatan di Sibu yang gemar mengadakan jamuan di hotel-hotel semasa perayaan mereka seperti perkahwinan, hari jadi dan jamuan tahunan pertubuhan telah banyak mendatangkan keuntungan kepada hotel-hotel besar di Sibu. Dengan itu, hotel-hotel besar di Sibu adalah sangat bergantung kepada fasiliti-fasiliti hotel dalam menjayakan perniagaan mereka.

Berdasarkan kepada temubual tidak formal dalam kajian awal, pihak pengurusan hotel di Sibu menyatakan bahawa walaupun hotel-hotel di Sibu mempunyai punca pendapatan daripada penduduk-penduduk tempatan tetapi mereka lazimnya lebih melihat kepada harga yang ditawarkan oleh hotel-hotel, iaitu mereka lebih gemar memilih hotel-hotel yang lebih murah. Tetapi, walaupun begitu, mereka masih ingin menikmati fasiliti-fasiliti hotel yang terbaik.

Selain itu, disebabkan pelanggan-pelanggan di hotel besar Sibu kebanyakan adalah terdiri daripada golongan peniaga dan bukannya pelawat-pelawat, syarikat-syarikat peniaga tersebut kebanyakan mempunyai hubungan yang baik dengan hotel-hotel tersebut. Disebabkan pihak hotel ingin mengekalkan hubungan yang baik ini, supaya mereka akan kembali ke hotelnya, harga istimewa selalu diberikan. Oleh itu, hotel-hotel besar di Sibu sedang menghadapi cabaran di mana mereka perlu membekalkan perkhidmatan dan fasiliti-fasiliti yang terbaik pada masa yang sama juga perlu memberikan kadar sewa yang termurah untuk menarik pelanggan-pelanggannya.

Jadi, kepentingan keadaan fasiliti adalah tidak dapat dinafikan kerana ini akan berpengaruh terus terhadap perniagaan hotel-hotel di Sibu, begitu juga dengan kepuasan pelanggan dalam menikmati fasiliti-fasiliti hotel. Tetapi memandangkan kepada struktur organisasi hotel-hotel besar di bandar Sibu, pengurusan fasiliti seolah-olah belum diberikan perhatian yang mencukupi kerana dalam suatu struktur organisasi hotel, kerja-kerja pengurusan fasiliti yang ketara hanya pembersihan dan penyelenggaraan serta pembaikan sahaja. Keadaan ini adalah berkemungkinan besar disebabkan kurangnya pemahaman yang cukup terhadap pengurusan fasiliti yang sebenar.

Amalan pengurusan fasiliti dalam kebanyakan organisasi di Malaysia belum lagi mencapai tahap yang memuaskan, iaitu fasiliti-fasiliti seolah-olah belum diberikan perhatian yang tinggi atau secukupnya. Kebanyakan organisasi hanya melihat pengurusan fasiliti pada tahap penyelenggaraan dan pembersihan sahaja dan belum lagi melaksanakan pengurusan fasiliti yang komprehensif. Keadaan ini sebenarnya akan meningkatkan kos dalam pengurusan fasiliti kerana tanpa perancangan dan pengurusan yang rapi dan komprehensif, kos-kos seperti pengubahsuaian, pengantian, kos tenaga dan sebagainya akan meningkat.

Seperti yang disebut sebelum ini, perniagaan hotel adalah satu sektor perniagaan yang sangat bergantung kepada fasiliti-fasilitinya, maka dengan itu

bidang pengurusan fasiliti telah banyak diaplikasikan di hotel-hotel di luar negara seperti U.K, U.S.A dan sebagainya (Okoroh et al., 2002), tetapi ia belum didapati di kawasan kajian penulis, bandar Sibu dan kebanyakan hotel di Malaysia. Walaupun, hotel-hotel besar di Sibu mempunyai sistem pengurusan fasilitinya sendiri, tetapi ia bukan komprehensif berbanding dengan sistem pengurusan fasiliti yang profesional. Keadaan berkemungkinan besar adalah disebabkan kekurangannya kefahaman yang mencukupi terhadap pengurusan fasiliti.

Menurut Chotipanich (2004), terdapat faktor-faktor yang akan mempengaruhi pengaplikasian pengurusan fasiliti termasuk sifat organisasi, ciri fasiliti, sektor perniagaan dan budaya tempatan. Pada pendapat penulis, sifat organisasi, ciri-ciri fasiliti dan sektor perniagaan hotel telah mencapai tahap yang sesuai untuk pengaplikasian pengurusan fasiliti, maka faktor budaya tempatan menjadi faktor kritikal kerana budaya yang berbeza akan mempengaruhi praktis dan perspektif terhadap pengurusan fasiliti. Dengan itu, penulis bercadang untuk menjalankan kajian terhadap perspektif pihak pengurusan hotel di bandar Sibu untuk menguji kesedaran mereka dan kebolehaplikasian bidang pengurusan fasiliti dari segi perspektif mereka.

1.3 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini ialah untuk membuktikan bidang pengurusan fasiliti dapat diaplikasikan dalam pengurusan hotel untuk meningkatkan keberkesanan pengurusannya dalam menguruskan fasiliti.

1.4 Objektif Kajian

Untuk mencapai matlamat kajian di atas, perspektif pihak pengurusan hotel tentang bidang pengurusan fasiliti harus diketahui supaya dapat mengetahui samada pihak pengurusan hotel adalah menerima atau tidak bahawa bidang pengurusan fasiliti akan membaiki keadaan pengurusan fasiliti mereka. Jadi, secara umumnya objektif kajian adalah seperti berikut:

- i) Mengenalpasti perspektif pihak pengurusan hotel terhadap bidang pengurusan fasiliti.
- ii) Mencadangkan pengaplikasian pengurusan fasiliti dalam pengurusan hotel.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini adalah dijalankan ke atas hotel-hotel dalam kawasan kajian sahaja dan ini tidak melibatkan resort, kem atau jenis tempat penginapan yang lain. Hotel-hotel yang akan dikaji dalam kajian ini ialah hotel-hotel besar kerana hotel-hotel besar dijangka akan menyediakan lebih banyak fasiliti-fasiliti. Merujuk kepada kajian Okoroh at al. (2002) dan Jones (2002), hotel-hotel bersaiz sederhana adalah merujuk kepada hotel-hotel yang mempunyai bilangan bilik di antara 26 hingga 50 buah bilik, jadi pada pendapat penulis, hotel-hotel besar dalam kajian ini ialah hotel-hotel mempunyai jumlah bilik lebih kurang 100 buah atau lebih.

Skop kajian ini adalah ditumpukan kepada perspektif pihak pengurusan hotel terhadap bidang pengurusan fasiliti dan pengaplikasiannya dalam pengurusan hotel.

Manakala kawasan kajian yang dipilih ialah kawasan Bahagian Sibul di Sarawak kerana di kawasan ini, walaupun tidak banyak pengunjung yang mengunjunginya tetapi bilangan hotel-hotel adalah banyak dan hotel-hotel tersebut mengalami persaingan yang pesat diantara mereka terutamanya hotel-hotel besar. Dengan itu, keberkesanan dalam pengurusan fasiliti adalah penting bagi hotel-hotel di kawasan ini untuk menjamin fasiliti-fasiliti tersebut dapat diuruskan dengan baik pada kos yang paling minimum. Beberapa hotel-hotel besar yang dianggap sesuai di kawasan ini telah dipilih sebagai responden kajian untuk menjalankan kajian ini

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini secara amnya adalah berkepentingan kepada beberapa pihak seperti pihak pengurusan hotel, pengurus fasiliti, pelajar-pelajar, pemilik serta perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain.

a) Pihak Pengurusan hotel

Kajian ini akan membantu pihak pengurusan hotel mendalami prinsip pengurusan fasiliti dan kepentingannya. Dengan itu, pihak pengurusan hotel dapat mengaplikasikan kaedah atau prinsip pengurusan fasiliti dalam menguruskan fasiliti-fasiliti hotel mereka. Jika, pihak pengurusan hotel berjaya meningkatkan keberkesanan pengurusan fasiliti melalui kajian ini, kebolehan atau kecekapan pengurusan mereka akan meningkat.

b) Pengurus fasiliti

Pengurus fasiliti dapat mengetahui perspektif pengurusan hotel dalam menguruskan fasiliti-fasiliti dalam hotel. Dengan itu, pengurus fasiliti akan

mempunyai kefahaman yang lebih baik jika beliau mendapat kerja di hotel-hotel untuk menguruskan fasiliti-fasiliti hotel.

c) Pelajar-pelajar

Kajian ini juga akan membolehkan pelajar-pelajar yang mengambil kursus yang berkaitan samada dalam pengurusan fasiliti atau pengurusan hospitaliti dengan menambahkan pengetahuan mereka. Pengetahuan mereka ini mungkin akan berguna kepada mereka pada masa depan.

d) Pemilik hotel

Melalui kajian ini, pemilik hotel akan mempunyai kefahaman yang lebih dalam terhadap kepentingan fasiliti dan pengurusan fasiliti dalam industri hotel. Selain itu, dengan cadangan yang diberikan, pemilik hotel akan mengetahui cara bagaimana untuk mengaplikasikan profesion pengurusan fasiliti dalam hotelnya. Dengan itu, kecekapan dan keberkesanan dalam pengurusan fasiliti-fasiliti hotelnya akan dapat ditingkatkan.

e) Perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain

Kajian ini bukan sahaja mencadangkan cara untuk mengaplikasikan pengurusan fasiliti dalam industri hotel sahaja, cadangan tersebut juga boleh digunapakai oleh perusahaan perkhidmatan hospitaliti yang lain seperti resort-resort dengan sedikit perubahsuaian.

1.7 Metodologi Kajian

Dalam kajian ini, metodologi kajian yang penulis pilih ialah kaedah kajian kes (*case study*). Proses kajian yang akan dilalui dalam kaedah ini dapat dibahagikan kepada 5 peringkat seperti yang ditunjukkan dalam rajah 1.1 dan dalam setiap bahagian, kaedah kajian yang berbeza telah digunakan. Peringkat-peringkat dalam kajian ini adalah seperti berikut:

a) Peringkat Pertama: Pemahaman awal dan pembentukan isu kajian

Dalam peringkat awal ini, isu permasalahan yang akan di kajian adalah difahami dan dibentuk dalam penulisan. Untuk mendalami kefahaman penulis terhadap isu tersebut, pembacaan buku-buku, kajian-kajian lepas dan bahan-bahan bacaan lain telah dilakukan. Selain itu, penanyaan dan temubual secara tidak formal juga dijalankan untuk memahami isu permasalahan yang akan dikaji.

b) Peringkat Kedua: Kajian Literatur

Kajian literatur bagi kajian ini adalah dilakukan dengan membuat pembacaan buku-buku, journal, penerbitan khas, kertas seminar, tesis lama dan lain-lain untuk mengumpulkan maklumat sekunder dan penemuan pengkaji-pengkaji yang lalu. Selepas membuat pembacaan, penulis akan membuat penulisan mengenainya.

c) Peringkat Ketiga: Pengumpulan Data

Sumber data di mana data akan diperolehi dalam peringkat ini adalah terbahagikan kepada dua, iaitu sumber dokumentasi dan sumber temubual.

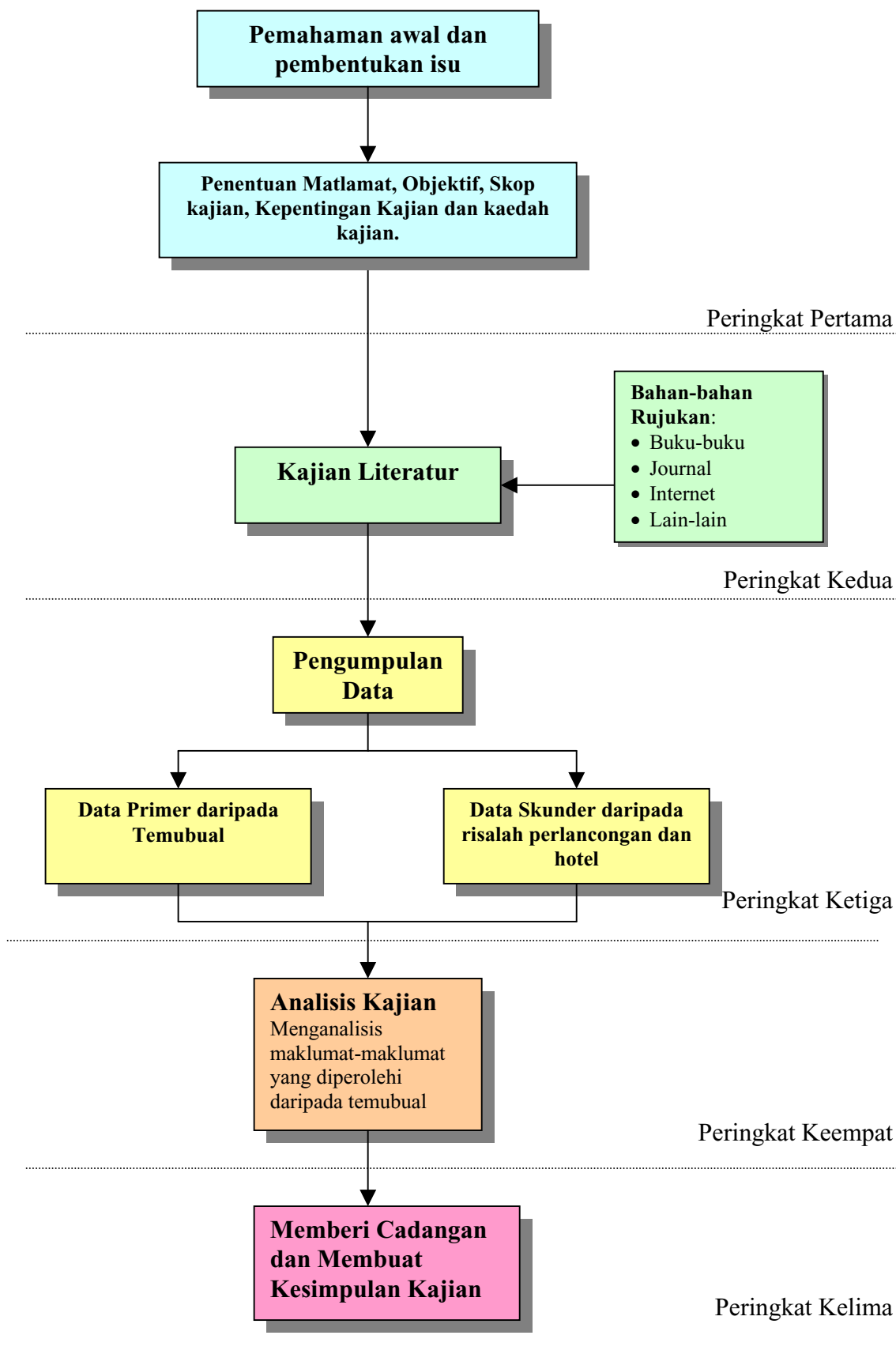
Data daripada sumber dokumentasi adalah merupakan data yang sedia ada tentang maklumat umum hotel-hotel yang dikaji di mana data ini akan diperolehi daripada risalah-risalah, laman web dan sebagainya tentang hotel-hotel tersebut. Data primer pula akan dikumpulkan melalui temubual. Jenis temubual yang telah digunakan adalah temubual *focused*. Temubual telah dijalankan dengan wakil pihak pengurusan hotel untuk mendalami kefahaman terhadap isu yang akan dikaji. Penerangan yang lanjut mengenai pengumpulan data akan dijelaskan dalam bab 4 nanti.

d) Peringkat Keempat: Analisis Data

Data yang dikumpulkan kemudiannya akan dianalisis dengan kaedah *pattern-matching*. Setelah temubual-temubual telah dijalankan, hasilnya akan ditulis semula dalam penulisan dan maklumat-maklumat yang diperolehi akan dimanipulasi sebagai keputusan yang didapati. Keputusan ini akan dibandingkan dengan keputusan jangkaan penulis dan melihat samada jangkaan penulis adalah bersamaan atau berlainan. Penerangan yang lanjut mengenai kaedah analisis ini akan dibincangkan dalam bab 4 nanti.

e) Peringkat Kelima: Cadangan dan Kesimpulan

Melalui penemuan yang didapati dalam bahagian analisis data, cadangan dan kesimpulan telah dibuat dengan merumuskan pencarian yang didapati daripada kajian. Selain itu, batasan-batasan kajian, cadangan kajian lanjutan dan sebagainya juga telah dituliskan sebagai kesimpulan untuk mengakhiri kajian ini.



Rajah 1.1: Carta Alir Kajian